



UNIVERSIDADE DO VALE DO TAQUARI - UNIVATES

CENTRO DE CIÊNCIAS BIOLÓGICAS E DA SAÚDE

CURSO DE PSICOLOGIA

ATENDIMENTOS PSICOLÓGICOS ONLINE: POTENCIALIDADES E DESAFIOS

Henriqueta Cristina Althaus Moutinho

Lajeado, julho de 2018

Henriqueta Cristina Althaus Moutinho

ATENDIMENTOS PSICOLÓGICOS ONLINE: POTENCIALIDADES E DESAFIOS

Trabalho de Conclusão de Curso
apresentado na disciplina de Trabalho de
Conclusão de Curso II, do curso de
Psicologia, da Universidade do Vale do
Taquari-Univates, como parte da
exigência para obtenção do título de
Bacharel em Psicologia.

Orientadora: Prof^ª Ma. Alice Grasiela
Cardoso Rezende Chaves

Lajeado, julho de 2018

AGRADECIMENTOS

Agradeço aos meus pais, *Fabiana e Marco*, que me ensinaram muito sobre determinação, amor pelo que se faz e que estiveram presentes durante todo o percurso deste trabalho, acolhendo minhas angústias e incentivando meu estudo.

Aos meus avós, *Pedrinho e Yara*, de quem guardo lembranças de muito afeto, carinho e que também estiveram presentes durante este momento.

Aos meus amigos, colegas de curso e em especial a minha companheira de vida, *Bibiana*, com quem já dividi as bonecas, as quadras e hoje compartilho o devir psicóloga.

Sou grata também, ao meu namorado *Leonardo*, que me apoiou nesta andança, sempre compreensível, afetuoso e prestativo.

Um obrigado, a todos os mestres que cruzaram meu caminho no decorrer de toda a graduação, possibilitando muitas trocas de afeto, conhecimento e carinho.

Agradeço imensamente a minha orientadora, *Alice*, que aceitou navegar comigo em meio à rede e sua infinidade de conexões, sempre demonstrando incentivo, atenção, paciência e carinho.

Também agradeço a todos os profissionais que se disponibilizaram a participar desta pesquisa.

APRESENTAÇÃO

O meu encontro com o presente tema deste artigo foi acontecendo gradualmente durante meu percurso da graduação e de certa maneira antes mesmo dela iniciar. Em minha adolescência, pude acompanhar as transformações e evoluções velozes das redes sociais, e, como grande parte dos jovens sempre passei bastante tempo nelas. Com a entrada no curso de Psicologia e o crescente número de internautas pelo mundo, comecei a me interessar ainda mais pela tecnologia, mas, a partir de um olhar mais atento a seus abismos, potencialidades e peculiaridades. Então, na disciplina de Pesquisa I tive a oportunidade de realizar estudos sobre a interferência do *Facebook* nas experiências do cotidiano e mais tarde na disciplina de Pesquisa II me propus a investigar os processos de subjetivação que vem se constituindo e constituem o sujeito a partir da era digital.

Antes de iniciar meu projeto de conclusão de curso, participei de uma palestra sobre os atendimentos psicológicos *on-line*. Não tinha muito conhecimento acerca da dimensão deste tema, mas enxerguei nele a possibilidade de uma conexão direta entre a tecnologia e a Psicologia. Durante meu projeto de pesquisa, continuei articulado os atendimentos psicológicos *on-line* com os modos de subjetivação, mas devido ao tempo e a proporção dos “dois” temas, optei por deter-me mais especificadamente aos atendimentos psicológicos *on-line*. Ainda que, é quase impossível abordar uma nova prática dentro da Psicologia, sem atentar para os novos modos de subjetivação contemporâneos que estão imersos a ela e que faz relação também com a minha ênfase de “Subjetividade e Trabalho” escolhida para finalizar o curso. Esta pesquisa buscou compreender as potencialidades e os desafios dos atendimentos psicológicos *on-line*, a partir da percepção dos profissionais desta prática, além de discorrer sobre as modificações que foram acontecendo no Brasil durante este período.

Portanto, apresento a seguir meu Trabalho de Conclusão de Curso, intitulado “Atendimentos Psicológicos *On-line*: Potencialidades e Desafios”. Este estudo transformou-se em um artigo, o qual será submetido à Revista de Psicologia: Ciência e Profissão (APÊNDICE A). O instrumento metodológico utilizado para esta pesquisa foi um questionário (APÊNDICE B), desenvolvido de forma online, que buscará alcançar os objetivos específicos desta investigação, sendo eles: a motivação dos profissionais para aderirem a esta modalidade; o modo dos atendimentos (síncrono ou assíncrono) e aplicativos utilizados; quais são as diferenças na aliança terapêutica *on-line* em comparação com a presencial; as potencialidades e facilidades encontradas nos atendimentos e as dificuldades e desafios identificados no modo *on-line*.

Atendimentos Psicológicos Online: Potencialidades e Desafios

Henriqueta Althaus ¹

Alice Grasiela Cardoso Rezende Chaves ²

Resumo: Com o crescente avanço das tecnologias, o campo da Psicologia vêm se inserindo no mundo virtual através dos atendimentos psicológicos *on-line*. A recente aprovação da Resolução 011/2018 realizada pelo CFP, demarca o início das psicoterapias *on-line* sem mais limite no número de sessões estabelecidas. O presente estudo tem como objetivo compreender quais são os desafios e as potencialidades desse tipo de atendimento no Brasil, a partir da percepção dos profissionais que estão inaugurando esta nova modalidade. A metodologia utilizada foi qualitativa, na qual foi aplicado um questionário via *on-line*, com perguntas abertas. Obteve-se um total de 11 participantes que se enquadraram no critério de inclusão de estarem atuando nessa modalidade há mais de 6 meses e pelo menos um ano de formação em Psicologia. Utilizou-se o método da análise de conteúdo, dividindo o material em cinco categorias: a motivação dos profissionais para aderirem a esta modalidade; o modo dos atendimentos (síncrono ou assíncrono); quais são as diferenças na aliança terapêutica *online* em comparação com a presencial; as potencialidades e facilidades encontradas nos atendimentos e as dificuldades e desafios identificados no modo *on-line*. Conclui-se que os atendimentos psicológicos *on-line* possibilitam maior oferta à Saúde Mental, ainda que possam existir limitações e possíveis adaptações para tal prática. A partir da nova resolução estima-se que mais estudos sejam realizados no Brasil, com o objetivo de investigar e compreender as possíveis conexões entre a Psicologia e a Tecnologia.

Palavras-chave: Atendimentos psicológicos *online*. Tecnologia. Psicoterapia.

Abstract: The field of Psychology has taken it's first steps towards the virtual word by offering psychological treatments over the internet. The recent adaption of resolution 011/2018 by the CFP makes the beginning of online psychotherapies which are not restrict by a limited amonto of sessions. This study aims to understand the possibilites and challenges. Those virtual psychological services could bring to Brazil through the professional's perception in this new threatment modality. This is a qualitive reseach, based na online questionaries made out of open questions. 11 participants were included in this study, all beging graduated since at least one year and chosen active in the field for at least 6 months. Content analytics was the chosen method to efect the collect data, dividing the material into 5 categories: professional's motivation to join this modality; service method (synchronous or asynchronous); the diferences in the online therapeutic aliance compared to face-to-face services; the advantages and disadvantages found in this modality. Although there may be limitations and still room for improvement in this practice. The conclusion was that psychological online services are a good opportunity to increase the offer to mental health support. Though the new resolution, it is estimated that more studies will be carried out in

¹ Graduanda do Curso de Psicologia da Universidade do Vale do Taquari- Univates;
hcamoutinho@universo.univates.com

² Docente do Curso de Psicologia da Universidade do Vale do Taquari – Univates; alice.chaves@univates.br

Brazil in order to investigate and understand possible connections between psychology and technology.

Key-words: Psychological treatments over the internet. Technology. Psychotherapy.

Resumen: Con el creciente avance de las tecnologías, el campo de la Psicología se viene insertando en el mundo virtual a través de los tratamientos psicológicos por internet. La reciente aprobación de la Resolución 011/2018 realizada por el CFP, demarca el inicio de las psicoterapias online sin más límite en el número de sesiones establecidas. El presente estudio tiene como objetivo comprender cuáles son los desafíos y las potencialidades de ese tipo de atención en Brasil, a partir de la percepción de los profesionales que están inaugurando esta nueva modalidad. La metodología utilizada fue cualitativa, en la que se aplicó un cuestionario vía online, con preguntas abiertas. Se obtuvo un total de 11 participantes que se encuadraron en el criterio de inclusión de estar actuando en esa modalidad desde hace más de 6 meses y por lo menos un año de formación en psicología. Se utilizó el método del análisis de contenido, dividiendo el material en cinco categorías: la motivación de los profesionales para adherirse a esta modalidad; el modo de las llamadas (síncrono o asincrónico); ¿cuáles son las diferencias en la alianza terapéutica online en comparación con la presencial; las facilidades y resultados positivos encontrados en las atenciones y las dificultades y resultados negativos identificados en el modo online. Se concluye que las atenciones psicológicas en línea posibilitan mayor oferta a la Salud Mental, aunque puedan existir limitaciones y posibles adaptaciones para tal práctica. A partir de la nueva resolución se estima que más estudios se realizan en Brasil, con el objetivo de investigar y comprender las posibles conexiones entre la Psicología y la Tecnología.

Palabras clave: Atendimientos Psicológicos por internet. Tecnología. Psicoterapia.

Introdução

O computador, criado na década de 1940 nos Estados Unidos surge como uma nova ferramenta de experiência e de pensamento, que possibilita à sociedade novas configurações, transcendendo o tempo-espaço. Se antes do surgimento do computador, a interação humana só era atingida através da presença física, é a partir da evolução tecnológica que Lévy (1999) nos convoca a pensar em um novo espaço de interações, que ocorre através da interconexão mundial dos computadores, abrigando um conjunto de técnicas (materiais e intelectuais), de práticas, de atitudes, de modos de pensamentos, sendo denominado pelo autor de cibercultura. Para navegarmos e alimentarmos o universo virtual, em 1969 a Internet é desenvolvida pelos americanos, sendo a principal responsável pela disseminação da cibercultura. Segundo relatórios divulgados pela UNESCO & ITU (2015), em 15 anos o número de pessoas conectadas à internet passou de 400 milhões para 3,2 bilhões de internautas pelo mundo.

Ao mergulharmos nesse emaranhado de conexões, percebemos que a comunicação em massa influencia diretamente nosso modo de ver e interagir com o mundo, provocando também transformações nos modos de subjetivação do indivíduo. Não entendendo mais a subjetividade como a interação do sujeito com o objeto, de maneira homogênea, Guattari (1992) propõe uma subjetividade heterogênea, na qual acredita que o homem estabelece uma composição de agenciamentos sociais múltiplos. Sendo que os agenciamentos podem ser criativos, produtores de sentidos, de atos, produzindo novas realidades, em novos processos. Nesse sentido, a subjetividade estará entre os rizomas, fluxos e em máquinas, produzida através desses agenciamentos, de maneira sempre processual (Guattari & Rolnick, 2010).

Sendo o campo da Psicologia, uma área do conhecimento que trabalha diariamente com os indivíduos que estão imersos junto à essas tecnologias, os profissionais desta área também vêm realizando novos agenciamentos e produzindo maneiras de inserir a tecnologia como

uma nova ferramenta de trabalho, inaugurando os atendimentos psicológicos *on-line*. No Brasil, os atendimentos psicológicos mediados pelo computador foram permitidos a partir da Resolução CFP N.º 003/2000, porém as intervenções eram realizadas somente a título de pesquisa, sendo proibido receber qualquer tipo de honorário.

As resoluções, documentos que regem os atendimentos psicológicos *on-line* foram sofrendo modificações nos anos de 2005, 2012 e mais recentemente em 2018. Ainda na Resolução 011/2012 (CFP, 2012), era permitido apenas 20 sessões, denominadas de orientação psicológica *on-line*, mas já sendo passível de remuneração. A partir da nova Resolução 011/2018, que entrará em vigor em novembro de 2018, os atendimentos psicológicos *on-line* serão permitidos no Brasil. Vale mencionar que a nova Resolução 011/2018 compreende por consulta/atendimento psicológico o conjunto sistemático de procedimentos por meio da utilização de métodos e técnicas psicológicas do qual se presta um serviço nas diferentes áreas de atuação da Psicologia, com vistas à avaliação, orientação e/ou intervenção em processos individuais ou grupais (Art. 2, CFP, 2018).

As primeiras experiências em territórios desconhecidos, normalmente nos causam anseios e muitas dúvidas permeiam nosso imaginário. No Brasil, assim vem acontecendo com os atendimentos psicológicos de modo *on-line*, pois existem poucos estudos acerca deste tema, o qual ainda sofre desconhecimento por parte da população em geral, passando despercebido até mesmo por alguns profissionais da área da Psicologia. Segundo pesquisas de outros países, como Estados Unidos, Austrália, Inglaterra, Alemanha e Canadá em que são permitidos os atendimentos psicológicos *on-line* e existem pesquisas há mais de 50 anos, podemos observar uma gama de estudos e dados sobre a efetividade e eficiência em tratamentos que utilizam os meios tecnológicos (Higgins, Dunn & Conrath, 1984; Siegmund, et. al 2012).

A mudança na resolução e os modos de subjetivação contemporâneos imersos a essas tecnologias tornam este estudo ainda mais relevante e atenta para que novas investigações também sejam realizadas, visto que os atendimentos psicológicos *on-line* serão permitidos no Brasil. Portanto, este artigo tem como objetivo compreender quais são os desafios e as potencialidades dos atendimentos psicológicos *on-line* no Brasil, a partir da percepção dos profissionais que estão inaugurando esta nova modalidade. Entendendo os atendimentos psicológicos *on-line* como uma nova ferramenta da clínica psicológica, este estudo não busca realizar um juízo de valores, tampouco entendê-la como substitutiva aos atendimentos presenciais, mas pretende colaborar na busca por novos olhares para as possibilidades que estão surgindo para os profissionais da psicologia em meio à era digital.

Método

Levando-se em conta que para alcançarmos uma compreensão qualitativa dos fenômenos pesquisados, não precisamos nos deter a uma preocupação estatística, pois “qualidade é uma propriedade de ideias, coisas e pessoas que permite que sejam diferenciadas entre si e de acordo com suas naturezas” (Mezzaroba & Monteiro, 2006, p. 110). Esta investigação caracteriza-se como uma pesquisa qualitativa. Como fora mencionado acima, esse estudo procurou investigar as potencialidades, os desafios e as percepções dos psicólogos que vem realizando orientação psicológica *on-line*.

O trabalho foi de cunho exploratório, visando favorecer mais familiaridade, compreensão e apropriação do tema. Antes do estudo ser colocado em prática, o projeto de pesquisa passou pelo Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade do Vale do Taquari- Univates, o qual foi aprovado, respeitando os preceitos da Resolução 466/2012, sob CAAE 87054418.8.0000.5310.

A produção de dados ocorreu em duas etapas, a primeira foi a busca e o convite aos psicólogos cadastrados em plataformas que oferecem orientação psicológica *on-line*, todas regulamentados pelo CFP. Em algumas plataformas uma das pesquisadoras se cadastrou como alguém interessada pelos serviços oferecidos nesses dispositivos, sendo possível experimentar também os caminhos percorridos quando alguém procura por atendimento. Foi observado que algumas plataformas possuem design interativo, com acesso mais facilitado às informações, do que as demais, contendo maior material de apoio, para o paciente iniciante na psicoterapia virtual. A segunda etapa constituiu-se no envio do questionário via *on-line*³, após o consentimento e retorno dos psicólogos que se mostraram interessados em participar da pesquisa.

Obteve-se um total de 15 psicólogos interessados em responder ao estudo, com o tempo de atuação profissional presencial variante entre 1 ano e 18 anos, em diversas áreas do campo da Psicologia. Como havia sido estabelecido o critério de inclusão que seria atuar por mais de seis meses na modalidade dos atendimentos *on-line*, além de formados há mais de um ano, foram consideradas apenas as respostas de 11 participantes que se enquadraram em tal critério.

O questionário foi criado a partir de uma plataforma *on-line* e os questionamentos foram classificados como questões abertas, também chamadas de perguntas livres, com o objetivo de não induzir respostas prontas, ampliando as possibilidades de respostas para os participantes, fornecendo-os uma maior liberdade de comunicação, pois puderam fazer o uso de sua linguagem própria (Marconi & Lakatos, 2010).

Os dados produzidos foram tratados através do método de análise de conteúdo, que tem como ponto de partida a comunicação que é feita a partir da mensagem, atribuindo ao pesquisador o objetivo de fazer interferências e buscar fazer conexões com outras pesquisas,

³ Google Formulários é uma ferramenta para coleta de informações em pequena ou grande escala.

meios de comunicação que estão trabalhando com o tema (Bardin, 2011). Não foram apenas analisadas as respostas dos participantes, mas foi levado em consideração também, o percurso da pesquisa, como por exemplo, a comunicação estabelecida ainda na busca por participantes, na troca de e-mails com os possíveis candidatos, até a chegada das respostas dos questionários.

Buscando um maior delineamento destes participantes, é interessante destacarmos qual é a abordagem utilizada no processo da psicoterapia *on-line*. Segundo o CFP (2000), a psicoterapia é concebida como uma das diversas práticas desenvolvidas pelo psicólogo. Caracteriza-se por um processo científico de compreensão, análise e intervenção praticada através da aplicação de métodos e técnicas psicológicas que tem como objetivo propiciar ao cliente condições para que ele possa enfrentar seus conflitos e/ou transtornos psíquicos (Prado & Mayer, 2006). Em meio a uma grande possibilidade de intervenções e métodos específicos de cada abordagem dentro da psicologia, foi possível perceber que mais da metade dos participantes trabalham com a Teoria Cognitivo Comportamental (TCC), enquanto os outros participantes dividiram-se entre Gestalt, Psicologia Sistêmica, Psicanálise e Psicodrama. Visto que a Resolução CFP N.º 011/2012, permitia apenas 20 sessões de orientação psicológica *on-line*, compreende-se que a abordagem da TCC, pode ter se adaptado mais facilmente ao limite de sessões e ter tido maior adesão por parte dos psicólogos que trabalham com esta linha. Também foi possível encontrar mais pesquisas realizadas acerca da efetividade da TCC em atendimentos psicológicos *on-line*, demonstrando resultados em tratamentos de depressão, ansiedade, transtorno de pânico, fobia e estresse pós-traumático (Cartreine, 2010).

Ainda assim, podemos perceber que outras abordagens também se fizeram presentes nas respostas do questionário, o que nos leva a pensar que após a nova resolução, sem mais o limite das sessões, é provável que cada vez mais profissionais de diversas abordagens poderão

aderir com maior facilidade também ao modo virtual. Foi possível encontrar outras abordagens trabalhando com a psicoterapia *on-line*, porém, até o momento existem poucos estudos que possam nos auxiliar na compreensão da adaptação delas a esta modalidade (Finn & Barak, 2010).

Após a produção de dados, o material foi dividido por categorias, delineadas pelas perguntas do questionário e agrupadas por proximidade de conteúdo, tais como: a motivação dos profissionais para aderirem a esta modalidade; o modo dos atendimentos (síncrono ou assíncrono) e aplicativos utilizados; quais são as diferenças na aliança terapêutica *on-line* em comparação com a presencial; as potencialidades e facilidades encontradas nos atendimentos e as dificuldades e desafios identificados no modo *on-line*.

Vale mencionar que as fases de elaboração do projeto e execução desta pesquisa coincidiram com a criação e aprovação da Resolução 011/18, entre agosto de 2017 e junho de 2018, fazendo com que acompanhássemos atentamente as transformações no tocante aos atendimentos psicológicos *on-line* como nova modalidade de oferta de cuidado no campo da Psicologia.

Ao longo da elaboração do projeto, fase em que foi construído o questionário, ainda vivenciávamos ensaios de uma clínica virtual, pois eram permitidos no máximo 20 sessões de atendimentos psicológicos *on-line*, visto que eram denominados de orientação psicológica *on-line*, apoiados na Resolução CFP N.º 011/2012. O primeiro semestre do corrente ano, compreendeu o período da aplicação dos questionários junto aos psicólogos. Durante, a aplicação destes questionários, foi publicada a nova Resolução CFP N.º 011/2018 dos atendimentos psicológicos *on-line*, fazendo com que este trabalho ganhasse ainda mais potência, uma vez que os entrevistados mostraram-se ainda mais motivados a participar da pesquisa, visto que se trata de um tema ainda pouco explorado, mas que tem gerado muitas discussões e dúvidas.

Discussão e Resultados

Por se tratar de um tema extremamente novo, há ainda poucos estudos acerca dos atendimentos psicológicos *on-line* no Brasil. Porém, os inúmeros sites encontrados na busca por participantes para a realização desta pesquisa, revelam que o interesse por este serviço vêm crescendo consideravelmente, tanto por parte dos psicólogos quanto dos usuários. O retorno positivo de alguns participantes que se mostraram receptivos após o envio dos convites para participar da pesquisa, também demonstra a relevância do tema, assim como a importância de maiores investimentos em pesquisas acerca desta modalidade, conforme destaca uma das participantes: *“Acredito que nesse momento é muito importante que realmente sejam feitas pesquisas no Brasil para mostrar esses benefícios e também apontar as falhas desse serviço, para podermos melhorar nosso trabalho, pois não teremos mais como fugir dessa modalidade de atendimento psicológico. Só temos a aperfeiçoar cada vez mais!”*.

Nesse sentido, são muitos os aspectos a serem explorados acerca do tema, que necessitam uma maior investigação. Sendo assim, esse estudo elencou alguns pontos a serem discutidos, que emergiram a partir dos dados obtidos nas entrevistas e também das bibliografias pesquisadas.

Motivos para a adesão dos atendimentos psicológicos on-line

Segundo Mark Griffiths (2001) a acessibilidade que a psicoterapia *on-line* produz, auxilia diversas pessoas com necessidades específicas a ter a possibilidade de encontrar atendimentos psicológicos. Como por exemplo, quando encontram-se fisicamente incapacitados, residindo em zonas afastadas, possuindo distúrbios na fala ou audição, como também aqueles que são mais tímidos, ansiosos e apresentam dificuldades em aderir a psicoterapia presencial.

Este aspecto trazido pelo autor, também foi o motivo mais apontado pelos participantes da pesquisa ao iniciarem na modalidade de psicoterapia *on-line*, assim como destaca um dos profissionais: *“acredito na importância da acessibilidade do acesso psicoterápico, existem pessoas residindo em fazendas, fora do Brasil que buscam terapeutas brasileiros, pessoas que têm necessidades especiais e que tem limitações de ir e vir e que através do atendimento on-line tem mais facilidade de acesso (SIC)”*.

Também foi apontado pelos participantes a praticidade e um menor custo para manter um consultório *on-line*, se comparado a um físico. A esse respeito, o Grupo de Trabalho (GT) Psicologia Organizacional e do Trabalho da Associação Nacional de Pesquisa em Psicologia (ANPEPP) realizou entre 2006 e 2008, uma pesquisa abrangente sobre a profissão do psicólogo no Brasil, que revelou que a maior área de atuação do psicólogo ainda é na clínica (Gondim, et. al, 2010). Ao contextualizarmos com a atual crise econômica do Brasil, visto que grande parte dos profissionais da psicologia optam pela área clínica, podemos compreender que as facilidades de manutenção do consultório *on-line*, o valor monetário para a criação e manutenção de um consultório, ainda que tenham variáveis de acordo com a região, engloba uma série de requisitos que não são necessários nas plataformas que disponibilizam os atendimentos *on-line*. Conforme uma participante da pesquisa, que explica como foi o processo de adesão, após optar por se credenciar em uma plataforma *on-line*:

Fiz o cadastro, enviei negativa do CRP, conversei com a Psicóloga responsável pelo site a qual tirou as dúvidas que eu tinha no momento e me esclareceu todo o funcionamento da Plataforma. Também na Plataforma da qual eu faço parte há todo um suporte técnico e grupo no whatsapp dos profissionais que podem trocar informações, não sobre os pacientes, mas sobre psicologia, dicas de livros, seminários, cursos e até mesmo formar grupos de estudo (SIC).

Outro aspecto que merece ser analisado, é que alguns profissionais referiram que se sentiram motivados a aderir ao modo *on-line*, tendo o objetivo de aumentar a renda mensal. Tal dado vêm ao encontro à uma pesquisa realizada em 2015, também com profissionais desta

modalidade, em que os atendimentos psicológicos on-line aparecem como uma forma secundária de trabalho, que complementa à sua atividade de trabalho principal (Siegmund & Lisboa, 2015). Este dado também foi encontrado, na pesquisa supracitada do GT Psicologia Organizacional e do Trabalho da Anpepp, na medida em que a maioria dos profissionais da Psicologia atua ao mesmo tempo em diferentes áreas, tendo como principal motivo a baixa remuneração da categoria.

Outra razão para a adoção da modalidade *on-line*, explanada pelos participantes desta pesquisa foi a possibilidade de mudança para o exterior, sem a perda do vínculo terapêutico com o paciente. Aspecto que expande a prática clínica, dando mais chance para aqueles psicólogos que optam por estudar ou morar fora do país por um longo período de tempo, sem que sejam prejudicados profissionalmente por tal escolha.

Após compreendermos os motivos que levaram os profissionais a aderirem esta modalidade, a categoria seguinte buscará discorrer sobre o modo dos atendimentos psicológicos *on-line* e quais são os aplicativos utilizados neste meio.

O modo dos atendimentos (síncrono ou assíncrono) e aplicativos utilizados

As intervenções baseadas na internet têm aumentado consideravelmente pelo mundo todo. Em países mais desenvolvidos, como o Reino Unido, elas funcionam através de programas computadorizados de terapia, alguns com a participação do terapeuta, realizados por e-mail ou videoconferência, aplicativos de celulares que dispõem de tarefas e feedback on-line. Alguns aplicativos, o paciente interage com aparelho tecnológico, envolvendo o mínimo de apoio do terapeuta, chamados de autoajuda monitorada (guided self-help), interessantes para aqueles pacientes que decidem não precisar mais de psicoterapia (Macdonald, Mead, Bower, Richard, & Lovell, 2007; Pieta & Gomes, 2014). Outros aplicativos, que não envolvem nenhuma relação com o terapeuta, são chamados de terapia automonitorada, podem ser oferecidas de duas formas: programas que precisam de registro,

triagem e senha para serem acessados e programas acessados diretamente em websites (Pieta & Gomes 2014). Essas ferramentas podem ser prescritas por médicos ou psicólogos, sendo que a duração, espaçamento das sessões e intensidade são estabelecidas de acordo com a demanda do sujeito, podendo ser bastante variadas (Proudfoot et. al, 2011).

No Brasil, as intervenções psicológicas mediadas pela tecnologia, podem ser encontradas através de *websites*, sendo que o psicólogo pode criar sua própria página na Internet ou em uma só plataforma. É possível obter uma grande lista de psicólogos cadastrados, em que os profissionais não precisam se preocupar com a manutenção do site, por exemplo. Existem também materiais informativos, fóruns moderados, aplicativos em celular e outros tantos dispositivos da *web*, que têm como objetivo auxiliar no tratamento e na prevenção de transtornos mentais e recaídas, buscando criar mudanças positivas e melhorar os conhecimentos em saúde mental (Siegmund, Gomes, Janzen & Gauer, 2015).

A partir do questionário, no que diz respeito às plataformas utilizadas para os atendimentos psicológicos *on-line* foi contabilizado que apenas dois participantes possuem sua própria plataforma, o restante dispõe de um perfil em um site que comporta uma grande lista de psicólogos cadastrados. Sobre tal aspecto, ainda que os psicólogos realizem os atendimentos pelo programa disponibilizado pela plataforma, é importante que eles tenham conhecimento sobre os métodos de segurança existentes nela. A APA (American Psychological Association) alerta que é preciso manter um grande cuidado no momento de escolher qual tipo de aplicativo será usado durante os atendimentos, indicando que alguns aplicativos de vídeo-chamada, ainda que muito utilizados, podem estar retirando informações para uso comercial, durante as conversas (Walton, 2013).

Nessa direção, já estão sendo desenvolvidos novos programas específicos para o campo da saúde, baseados em algoritmos de criptografia que garantirão melhor confidencialidade, integridade e autenticidade das informações (Silva et al, 2013). No entanto,

enquanto estes aplicativos não forem disponibilizados no Brasil, é imprescindível que os psicólogos tenham conhecimento acerca de quais métodos de segurança estão disponibilizados em sua plataforma.

Em relação ao modo dos atendimentos psicológicos *on-line*, seguindo os pressupostos estabelecidos pelo CFP, existem dois modos de oferecer os atendimentos psicológicos *online*: assíncrono e síncrono. Os atendimentos assíncronos ocorrem quando o terapeuta e paciente dão seguimento às interações conforme a disponibilidade, como por exemplo, no atendimento por e-mail. Já os atendimentos no modo síncrono acontecem quando a interação terapêutica é simultânea, podendo ocorrer através de chat, áudio e/ou vídeo, no qual o contato é imediatamente reativo (Siegmund, Gomes, Janzen & Gauer, 2015).

Quando questionados sobre o modo de serviço oferecido, síncrono ou assíncrono, todos os psicólogos entrevistados responderam que trabalham com atendimentos psicológicos de modo síncrono, mas que eventualmente utilizam o modo assíncrono para realizar uma combinação, assim como destaca a participante: *trabalho apenas com atendimentos por vídeo (síncrono), através da Plataforma da qual faço parte, porém, em alguns momentos, foi necessário algum tipo de comunicação por e-mail ou whatsapp para ajustar horários ou algum problema técnico (SIC).*

Na grande maioria das respostas dos participantes, não foram encontrados quais são os motivos que os levaram a escolher determinado modo, porém a partir de alguns estudos já realizados podemos encontrar algumas pistas para nos auxiliar nesta compreensão. Algumas emoções podem ser perdidas no processo assíncrono, por exemplo: suspiros, tosse, irritação (Peterson & Beck, 2003). Outras dificuldades também podem aparecer entre paciente e terapeuta, visto que neste formato baseado em texto, por vezes, as respostas podem ser mal interpretadas ou parecerem mais formais, distanciando-se da relação empática tão importante

no processo da psicoterapia. É importante avaliar o quanto o terapeuta e também o paciente conseguem adaptar-se a este formato.

Apesar das limitações apresentadas acima, foi possível encontrar muitos estudos acerca do atendimento assíncrono que afirmam a possibilidade de bons resultados a partir de intervenções assíncronas (Prado & Mayer, 2006). Apesar de todos os participantes optarem pelo modo síncrono, poucas pesquisas foram encontradas especificamente sobre este modo no Brasil. A maioria das pesquisas diz respeito à avaliação da relação terapêutica, a efetividade dos tratamentos e suas limitações éticas e legais nas orientações psicológicas *on-line* (Pieta & Gomes, 2014). É possível compreender este dado, levando em consideração que a Resolução 011/2012, limitava o número de sessões, impossibilitando estudos mais direcionados exclusivamente acerca do modo síncrono.

Em meio a esses modos, síncrono e assíncrono, como pode ser estabelecida a aliança terapêutica? Esta será a categoria seguinte a ser analisada e percorrida pela pesquisa.

Aliança Terapêutica

Dentro da gama de possibilidades de abordagens teóricas existentes no campo da Psicologia, o papel da relação terapêutica no estabelecimento do vínculo é um aspecto em comum e que perpassa todas as escolas da Psicologia, sendo muito importante para atingir um bom resultado dentro da psicoterapia. Esta formação de compromisso que ocorre entre paciente e terapeuta, pode ser compreendida através do conceito de aliança terapêutica, a qual é estabelecida no contrato inicial, com as combinações sobre o horário e datas dos atendimentos e vai se fortalecendo através da confiança estabelecida entre ambos durante o tratamento (Gomes, 2005).

Quando questionados sobre a diferença entre a construção da aliança terapêutica no modo virtual, comparado ao modo presencial, quase todos os participantes responderam que não percebem distinção. Assim como destaca uma das participantes: “*Observo que alguns*

clientes demonstram estar mais descontraídos, no ambiente familiar do que no consultório. É possível que pelo fato do cliente estar no aconchego do lar....a terapia se integre...interiorize mais proficuamente, propiciando efeitos surpreendentes!” (SIC).

Apenas um participante que trabalha sob o viés de orientação psicológica de base psicanalítica descreveu perceber diferenças, mas não justificou nem acrescentou mais informações a esse respeito.

Ao buscar na literatura, foi possível analisar que muitos autores, grande parte atuantes com base psicanalítica, se posicionam contra a psicoterapia *on-line* e alegaram perceber dificuldades em acessar o sujeito na condição de paciente através de uma tela, conforme argumenta Lisondo (2012):

A polissemia da dimensão sensorial e corporal perde dimensões importantes no recorte. A sinestesia – a orquestra dos cinco sentidos- está necessariamente limitada, dificultando a experiência de consensualidade. Como observar a riqueza da linguagem pré-verbal, as formas infraverbais e não verbais da comunicação quando: - a imagem do paciente aparece recortada pelo limite imposto pelo tamanho da tela. A parte inferior do corpo, e o ambiente não aparecem quando se usa o *SKYPE*. Nos tratamentos por telefone só se acessa o nível verbal. A web câmera ou o Voip não garantem uma boa percepção total (p. 7).

Ainda que no Brasil foi realizada uma pesquisa que abordava a relação terapêutica no modo *on-line*, comparando com uma intervenção psicanalítica presencial. Foram analisados três principais fatores: aliança de trabalho, objetivos e vínculo. Foi destacado que no modo *on-line*, por encontrar maior dificuldade em interpretar a linguagem corporal dos pacientes, os terapeutas precisam redobrar a atenção, mantendo o contato “olho-no-olho”, buscando estabelecer uma relação empática. Tal investigação concluiu que ambos os grupos apresentaram melhora significativa, percebendo equivalência das psicoterapias *on-line* e presencial (Pieta, 2014).

Outros estudos que pretendem compreender como acontece a relação terapêutica no modo *on-line*, apontam ser imprescindível que o psicólogo estabeleça já no contrato inicial da

prestação de serviço, qual é a finalidade da intervenção, os recursos que serão utilizados, o grau de interatividade e o tipo de feedback existente (Proudfoot, 2011; Siegmund, Janzen, Gomes & Gauer, 2015). A esse respeito, um participante da presente pesquisa assinala: “*A aliança depende da conexão entre as pessoas e não da presença*” (SIC), portanto, tanto o terapeuta quanto o paciente terão que aprender a lidar com este que fará a mediação do encontro, o computador, e encontrar possibilidades de conexões visando constituir uma aliança terapêutica positiva.

Após compreendermos como ocorre a aliança terapêutica no modo *on-line*, daremos continuidade ao artigo buscando investigar quais são os desafios e dificuldades encontradas nos atendimentos psicológicos *on-line*.

Desafios e dificuldades nos atendimentos *on-line*

Quanto aos desafios e às dificuldades encontradas nos atendimentos psicológicos *on-line* assinalados pelos psicólogos participantes, foi destacada a desconfiança e resistência por parte dos pacientes, assim como refere um participante: “*Por ser uma forma de atendimento inovadora e pouco divulgada, algumas pessoas rejeitam por insegurança*” (SIC)

Ao analisarmos a resistência por parte de alguns usuários para aderir ao atendimento *on-line*, podemos refletir sobre o alto índice de resistência encontrado na sociedade, quando a mesma é confrontada com o diferente. Segundo Lévy (1999), a inteligência coletiva proposta pela cibercultura, oferece ao usuário, a participação, a socialização, a descompartmentalização e a emancipação, mas pode também tornar-se um modelo desestabilizante e excludente da mutação técnica:

(...) a inteligência coletiva que favorece a cibercultura é ao mesmo tempo um veneno para aqueles que dela não participam (e ninguém pode participar completamente dela, de tão vasta e multiforme que é) e um remédio para aqueles que mergulham em seus turbilhões e conseguem controlar a própria deriva no meio de suas correntes (Lévy, 1999, p.30)

Desta forma, é importante reiterar ao usuário de que os atendimentos psicológicos *on-line* não surgiram para excluir os atendimentos presenciais ou aqueles que não dominam as tecnologias. Mas sim como mais uma modalidade dentro do campo da Psicologia, que no futuro pode auxiliar em uma melhor distribuição do acesso à oferta de cuidado no âmbito da saúde mental.

Quanto à desconfiança, também pode-se atribuí-la ao fato de que por vezes, a internet não é vista como um meio seguro, dada a alta incidência de fraudes associada à contratação de serviços ou produtos em um ambiente virtual. Com relação a este aspecto, a empresa NORTON (s.r.) que trabalha com soluções de segurança da internet, realizou uma pesquisa com 14 países e revelou que no Brasil 62% dos adultos já foram vítimas de algum crime cibernético.

Pensando sobre tais postulações, é possível identificar que uma das maiores preocupações dos países que estão trabalhando com os atendimentos psicológicos *on-line* é fornecer segurança aos usuários. Sendo assim, a *The British Psychology Society* publicou em 2009 o manual “Quadro de prática profissional: a prestação de serviços psicológicos via internet e outros meios indiretos”, o qual dispunha quanto à necessidade e importância de métodos acessíveis e confiáveis para os usuários quanto a identificação e capacitação dos profissionais atuantes nesta modalidade.

O Brasil também tem buscado fornecer maior segurança aos usuários e profissionais, visto que podem ser encontradas mudanças significativas em relação a utilização dos sites e seus psicólogos cadastrados na nova Resolução CFP N.º 011/2018. Anteriormente, era a plataforma que necessitava de cadastro e aprovação via CFP e após possuir o selo de aprovação, o site que dispunha dos serviços de atendimentos psicológicos *on-line* poderia ser encontrada no sistema criada pelo CFP, pois ao clicar no selo, era possível visualizar todos os sites aprovados. Já na nova resolução, é o psicólogo que deve realizar um cadastro junto ao

Conselho Regional de Psicologia (CRP), podendo começar a oferecer este tipo de serviço somente após receber a autorização. Os critérios estabelecidos para considerar o assentimento, serão disciplinados pelos CRPs, considerando os fatores éticos, técnicos e administrativos sobre a adequabilidade do serviço. O cadastro terá de ser atualizado anualmente, a manutenção e atualização devem ser observadas atentamente, pois se violadas, o psicólogo corre risco de responder a processo disciplinar com punições (Resolução 011/2018, Conselho Federal de Psicologia [CFP], 2018).

Outra questão referente aos desafios, apontada por inúmeros profissionais foi a falha na conexão da internet, assim como a dificuldade que alguns usuários apresentam em lidar com a tecnologia. O Brasil ainda sofre com dificuldades de conexão com a internet. Segundo AKAMAI (Empresa Norte Americana Especializada em Armazenamento e Tabulação de Dados) em 2017 a velocidade média da conexão de internet no Brasil foi de 6.8 Mb/s, estando abaixo da média global, que no mesmo ano foi de 7.2 Mb/s. Visto a atual situação da velocidade de internet no Brasil, é importante que o psicólogo ainda nos primeiros atendimentos pontue quais medidas serão tomadas se houver queda do sinal da internet e como o tempo da sessão pode ser recuperada. Isso pode ser observado, através de como a Sociedade de Psicologia da Austrália recomenda em suas “Diretrizes para o fornecimento de produtos e serviços psicológicos utilizando a internet e as tecnologias de telecomunicações”, disponibilizadas em 2014, quais informações são deveres dos psicólogos disponibilizar ao usuário conectado, encontra-se que o profissional deve alertar ao paciente para as possíveis quedas da conexão da internet e quais serão as medidas adotadas se isto acontecer.

A ética nos atendimentos *on-line*, por vezes causa confusão aos usuários e profissionais do serviço, por isso ainda é relevante destacar, que o atendimento psicológico *on-line* segue o mesmo Código de Ética do Psicólogo, sendo dever do profissional avaliar se tem as habilidades técnicas e éticas necessárias para trabalhar com esta modalidade.

Foi possível encontrar alguns desafios e dificuldades nos atendimentos psicológicos *on-line*, porém quais seriam as potencialidades e facilidades deste meio? Este será o objetivo da categoria seguinte, investigar quais são os outros agenciamentos possíveis que o modo *on-line* também pode proporcionar.

Potencialidades e facilidades nos atendimento psicológico *online*

Uma das principais potencialidades dos atendimentos psicológicos *on-line*, apontada em diversas pesquisas é a acessibilidade dos serviços de saúde mental que esta modalidade pode vir a fornecer (Sussman, 2014). O que vai ao encontro com este estudo, visto que grande parte dos profissionais, destacou esse ponto:

A distância não é um impedimento para a realização do atendimento, que pode acontecer em qualquer parte do mundo. Os horários são mais flexíveis. O atendimento ocorre no conforto da casa tanto do profissional quanto do cliente. O clima não interfere negativamente. Os envolvidos neste tipo de atendimento não precisam se preocupar com os meios de locomoção, mudanças bruscas de temperatura e trânsito.... Há a redução de gastos desnecessários, portanto é possível oferecer preços reduzidos (SIC)

Se levarmos em consideração como ocorre a acessibilidade pública da saúde mental no Brasil, apesar de novas políticas que vêm auxiliando no aprimoramento deste processo, a distribuição no Brasil continua desigual, como por exemplo, dentre as 19 regionais de saúde existentes no RS, apenas 12 apresentam indicador de cobertura adequado, evidenciando somente 51% da população do estado com cobertura de CAPS conforme o padrão esperado (Gonçalves et al 2010). Em contrapartida, o Brasil possui altos índices de pessoas com transtornos depressivos e relacionados a ansiedade, chegando à 5,8 e 9,3% da população respectivamente (Organização Mundial da Saúde, 2017). Pensando em possibilidades de amenizar tais problemas, os atendimentos psicológicos *on-line* podem vir a facilitar o acesso ofertado no âmbito da saúde mental, incluindo o acesso público. Assim como, no Reino Unido, onde os programas computadorizados de terapia são alternativas paliativas para as filas de espera e ao aguardar o atendimento, o sujeito pode aprender a lidar com sintomas

depressivos ou de ansiedade, até que receba tratamento adequado (Proudfoot et al., 2011; Pieta, 2014).

Outras potencialidades ainda foram destacadas pelos profissionais, porém acabaram coincidindo com os pontos analisados no item “Motivos para adesão dos atendimentos psicológicos *online*”, elucidando novamente a acessibilidade, o baixo custo, a flexibilidade de horários e possibilidade de não perder o vínculo terapêutico, em caso de mudança para o exterior.

Considerações Finais

O presente estudo buscou compreender a percepção dos profissionais que trabalham com os atendimentos psicológicos *on-line*, identificando os desafios e as potencialidades dessa nova modalidade de atendimento. É importante levar em consideração, que foram ocorrendo mudanças significativas nas diretrizes que orientam como os psicólogos devem proceder na oferta desse novo tipo de serviço em Psicologia ao longo da realização desta pesquisa, devido à aprovação da Resolução 011/18. Tal configuração acabou produzindo efeitos nas respostas dadas pelos participantes na fase de produção de dados, que já estava em execução. Como por exemplo, alguns participantes já traziam a nova resolução como resposta, não explorando a questão proposta pelo questionário.

Ainda que o processo da pesquisa tenha iniciado com a antiga Resolução 011/2012, as inúmeras plataformas encontradas que dispunham das orientações psicológicas *on-line*, já demonstravam o interesse por parte de um grande número de profissionais e usuários desta nova modalidade, o que também vem ao encontro com a inserção da tecnologia nas mais diversas áreas do nosso cotidiano.

A partir dos resultados produzidos na pesquisa foi possível identificar que os atendimentos psicológicos *on-line* podem romper as barreiras físicas, possibilitando maior

acessibilidade à população no campo da saúde mental. Este foi o aspecto mais apontado tanto na categoria dos motivos pela adesão dos profissionais, quanto nas potencialidades desta nova modalidade.

A TCC foi a abordagem mais utilizada pelos profissionais deste estudo, confirmando o que outras pesquisas também revelaram anteriormente. Algumas das outras abordagens trazidas pelos profissionais, como a orientação de base psicanalítica, mesmo que não possuam muitos estudos acerca de como é trabalhada ou se sofre interferência quando realizada no modo *on-line*, sabe-se que já existem profissionais que vêm trabalhando com ela e outras linhas teóricas utilizando as tecnologias.

Os profissionais apontaram semelhanças no modo virtual em relação a aliança terapêutica se comparada com o atendimento presencial. Porém, é importante dar atenção para as diferenças que o atendimento mediado pelo computador produz, fazendo com que o terapeuta se adapte às novas condições, redobrando a atenção à linguagem corporal e o contato “olho no olho”. Quanto às dificuldades, como a resistência e desconfiança dos usuários nos atendimentos psicológicos online, pode-se concluir que as modificações realizadas na última Resolução podem contribuir para a diminuição deste estigma, fazendo com que este tema ganhe maior espaço de divulgação, possibilitando à sociedade em geral, mais acesso as informações deste formato.

Um dos aspectos mais discutidos mundialmente sobre os atendimentos psicológicos *on-line* é a confiabilidade em rede, que foi abordada neste estudo de maneira indireta, devido aos limites da pesquisa e tempo já determinado. Foi possível elucidar tal aspecto, através das experiências de outros países, assim como quando apontado como a nova resolução brasileira poderá em parte, trazer mais segurança aos usuários e confiabilidade aos psicólogos.

O avanço que a nova Resolução dos atendimentos psicológicos *on-line* está produzindo com a sua aprovação, não diz respeito apenas a mudanças legais, mas já é possível

perceber que os efeitos dessas transformações estão demarcando um novo momento para a pesquisa desta modalidade dentro do campo da Psicologia. Ao nos remetermos para a dupla presente nos atendimentos psicológicos *on-line*, tanto o terapeuta quanto o paciente são sujeitos produzidos pelos modos de subjetivação contemporâneos. Dessa maneira, mais do que uma nova modalidade abarcada pelo campo da psicologia, os atendimentos psicológicos *on-line* produzem ao passo que são produzidos por tais processos de subjetivação. A prática dos atendimentos psicológicos *on-line* compõe uma série de especificidades, que este estudo procurou explanar, mas é interessante estarmos atentos para os agenciamentos que estarão ocorrendo junto a esta prática, por isso novos investimentos em pesquisa nesta área ainda são necessários para continuarmos a compreender as conexões possíveis entre o campo da Psicologia e da Tecnologia.

Referências

- AKAMAI Technologies. (2017). Q1 2017 report. Recuperado em 6 junho 2018 de <https://www.akamai.com/fr/fr/multimedia/documents/state-of-the-internet/q1-2017-state-of-the-internet-connectivity-report.pdf>
- Bastos, A. V. B., Gondim, S. M. G., & Borges-Andrade, J. E. (2010). O psicólogo brasileiro: Sua atuação e formação profissional. O que mudou nas últimas décadas?. In O. H. Yamamoto, & A. L. F. Costa (Eds.), *Escritos sobre a profissão de psicólogo no Brasil* (pp. 257-271). Porto Alegre, RS: Artmed.
- Bardin, L. (2011). *Análise de conteúdo*. São Paulo: Edições 70.
- Beck, J. S. (1997). Introdução à Teoria Cognitiva Comportamental. In: *Terapia Cognitiva: teoria e prática*. Porto Alegre: Artmed.
- Cartreine, J. A., Ahern, D. K., Locke, S. E. (2010). A roadmap to computer-based psychotherapy in United States. *Harvard Review of Psychiatry*, 2 80-95. Recuperado em 18 maio 2018 em doi: 10.3109/10673221003707702
- Conselho Federal de Psicologia [CFP] (2000). Resolução CFP N. 003/2000. Recuperado em 3 março, 2018 de <http://www.crprs.org.br/upload/legislacao/legislacao40.pdf>
- Conselho Federal de Psicologia [CFP] (2005). Resolução CFP N. 012/2005. Recuperado em 02 abril, 2018 de http://cadastrosite.cfp.org.br/docs/resolucao2005_12.pdf
- Conselho Federal de Psicologia [CFP] (2012). Resolução CFP N. 011/2012. Recuperado em 02 abril, 2018 de http://site.cfp.org.br/wp-content/uploads/2012/07/Resoluxo_CFP_nx_011-12.pdf
- Conselho Federal de Psicologia [CFP] (2018). Resolução CFP N. 011/2018. Recuperado em maio, 2018 de <https://site.cfp.org.br/wp-content/uploads/2018/05/RESOLU%C3%87%C3%83O-N%C2%BA-11-DE-11-DE-MAIO-DE-2018.pdf>
- Finn, J., & Barak, A. (2010). A descriptive study of e-counsellor attitudes, ethics, and practice. *Counselling and Psychotherapy Research: Linking research with Practice*, 10(4), 268-277. doi:10.1080/14733140903380847

Gomes, F. G. A aliança terapêutica e a relação real com o terapeuta. In Eizirik, L. C.; Aguiar, R.; Schestatsky, S. S. (Org.) *Psicoterapia de orientação analítica: fundamentos teóricos e clínicos*. 239-248 2 ed. Porto Alegre: Artmed, 2005.

Gondim, S. M. G., Bastos, A. V. B., & Peixoto, L.S. A. (2010). Áreas de atuação, atividades e abordagens teóricas do psicólogo brasileiro. In A. V. B. Bastos & S. M. G. Gondim (Orgs.), *O trabalho do psicólogo no Brasil* (pp. 174-199). Porto Alegre: Artmed.

Gonçalves, V. M., Abreu, P. S. B., Candigago, R. H., Saraiva, S. S. Lobato, M. R. (2010). A falácia da adequação da cobertura dos Centros de Atenção Psicossocial no estado do Rio Grande do Sul. *Revista de Psiquiatria do RS* 32 16-18. Recuperado em 8 junho 2018 de <http://www.scielo.br/pdf/rprs/v32n1/v32n1a03.pdf>

Greene, C. J., Morland, L. A., Macdonald, A., Frueh, B. C., Grubbs, K. M., & Rosen, C. S. (2010). How does tele-mental health affect group therapy process? Secondary analysis of a noninferiority trial. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 78(5), 746-750. doi: 10.1037/a0020158

Griffiths, Mark. (2001). Online Therapy: a cause of concern? *The Psychologist: Bulletin of the British Psychological Society*, 14, 244-248. Recuperado maio 22 2018 em <https://thepsychologist.bps.org.uk/volume-14/edition-5/online-therapy-cause-concern-0>

Guattari, F. & Rolnick, S. (2010). *Micropolítica: cartografias do desejo*. 10 ed. Rio de Janeiro: Vozes.

Guattari, F. (1992). *Caosmose: um novo paradigma estético*. São Paulo: Editora 34.

Higgins, C., Dunn, E., & Conrath, D. (1984). *Telemedicine: an historical perspective*. *Telecommunications Policy*, 8(4), 307–313. Recuperado 12 de maio de 2018 de [http://doi.org/10.1016/0308-5961\(84\)90044-2](http://doi.org/10.1016/0308-5961(84)90044-2)

Lisondo, A. B. D. (2012). As novas tecnologias que permitem a psicanálise a distância inovam a tradição? Ou elas dificultam a compreensão das novas inovações teóricas e técnicas da psicanálise contemporânea. Montevideu: Federação Psicanalítica da América Latina. Recuperado em 29 maio 2018 em http://fepal.org/nuevo/images/602_Dorado%20de%20Lisondo.pdf

Marconi, Marina de Andrade; Lakatos, Eva Maria. (2010). *Fundamentos de Metodologia Científica*. 7 ed. São Paulo: Atlas.

Mezzaroba, O.; Monteiro, C.. (2006). Manual de metodologia da pesquisa no Direito. 3. ed. São Paulo: Saraiva.

NORTON (2010). Relatório de crimes cibernéticos NORTON: o impacto humano. Recuperado em 2 junho 2018 de http://www.symantec.com/content/en/us/home_homeoffice/media/pdf/cybercrime_report/Norton_Portuguese-Human%20Impact-A4_Aug18.pdf

Organização Mundial da Saúde. (2017). Depression and Other Common Mental Disorders. Recuperado em 10 junho 2018 em <http://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/254610/WHO-MSD-MER-2017.2-eng.pdf?sequence=1>

Peterson, M.R., & Beck, R.L. (2003). E-mail as an adjunctive tool in psychotherapy: Response and responsibility. *American Journal of Psychotherapy*, 57(2), 167-181. Recuperado em maio 14 2018 em <https://www.questia.com/library/journal/1P3-346571581/e-mail-as-an-adjunctive-tool-in-psychotherapy-response>

Pierry, L. (1999). *Cibercultura*. São Paulo: Ed. 34.

Pieta, M. A. M., & Gomes, W. B. (2014). Psicoterapia pela Internet: viável ou inviável? *Psicologia: Ciência e Profissão*, 34(1), 18–31. Recuperado em 05 abril de 2018 de <http://doi.org/10.1590/S1414-98932014000100003>

Pieta, M. A. M. (2014) *Psicoterapia pela Internet: A relação terapêutica*. (Tese de Doutorado). Universidade Federal do Rio Grande do Sul-UFRGS, Porto Alegre.

Prado, O. Z., & Meyer, S. B. (2006). Avaliação da relação terapêutica na terapia assíncrona via internet. *Psicologia em Estudo*, 11(2), 247-257. Recuperado 15 abril 2018 em <http://dx.doi.org/10.1590/S1413-73722006000200003>.

Proudfoot, J., Klein, B., Barak, A., Crlbring, P., Cuijpers, P., Lange, A., Ritterband, L., Andersson, G. (2011) Establishing Guidelines for Executing and Reporting Internet Intervention Research, *Cognitive Behaviour Therapy*, 40:2, 82-97, DOI:10.1080/16506073.2011.573807

- Siegmund, G., Janzen, M. R., Gomes, W. B., Gauer, G. (2015). Aspectos éticos das intervenções psicológicas online do Brasil: situação atual e desafios *Psicologia em Estudo*, Maringá, v. 20, n. 3 p. 437-447. Recuperado em 12 abril de 2018 em [10.4025/psicoestud.v20i3.28478](https://doi.org/10.4025/psicoestud.v20i3.28478)
- Siegmund, G., Lisboa, C. (2015). Orientação Psicológica On-line: Percepção dos Profissionais sobre a Relação com os Clientes. *Psicologia: Ciência e Profissão*, 35(1), 168-181. Recuperado 13 maio 2018 em <https://dx.doi.org/10.1590/1982-3703001312012>
- Silva, B. M., Rodrigues, J. P. C., Canelo, F., Lopes, I. C., & Zhou, L. (2013). A data encryption solution for mobile health apps in cooperation environments. *Journal of Medical Internet Research*, 15(4), e66. Recuperado em 15 abril 2018 de [doi:10.2196/jmir.2498](https://doi.org/10.2196/jmir.2498)
- Sussman, R.J. (2004). Counseling over the Internet: Benefits and challenges in the use of new technologies. In G.R. Waltz & C. Kirkman (Eds.), *Cyberbytes: Highlighting compelling uses of technology in counseling* (pp.17-20). Recuperado em 13 maio 2018 em http://eric.ed.gov/ERICDocs/data/ericdocs2sql/content_storage_01/0000019b/80/1b/31/f5.pdf
- The Australian Psychological Society, (2011). Guidelines for providing psychological services and products using the internet and telecommunications Technologies. Recuperado em 5 junho 2018 de <https://aaswsocialmedia.wikispaces.com/file/view/EG-Internet.pdf>
- The British Psychological Society. (2009). The provision of psychological services via internet and other non-direct means. Recuperado em 6 junho 2018 de www.efpa.eu/download/a5d2566e429bca6cd1cc2973b2be9b71
- UNESCO & ITU. (2015). *The State Of Broadband 2015*. Recuperado em 25 maio 2018 de <http://www.broadbandcommission.org/documents/reports/bb-annualreport2015.pdf>
- Walton, A. G. (2013) What students need to know about telepsychology. *GrandPCHSY Magazine*, 11 32-32. Recuperado maio 26 2018 em <http://www.apa.org/gradpsych/2013/09/telepsychology.aspx>

APÊNDICES

APÊNDICE A- Normas da Revista



INSTRUÇÕES AOS AUTORES

- [Escopo e política](#)
- [Forma e preparação de manuscritos](#)
- [Envio de manuscritos](#)
- [Submissão do manuscrito pelo\(s\) autor\(es\)](#)

ISSN 1414-9893 versão
impressa

ISSN 1982-3703 versión
online

O manuscrito submetido a RPCP não pode ter sido publicado em outro veículo de divulgação (revista, livro, etc.) e não pode ser simultaneamente submetido ou publicado em outro meio de divulgação científica ou de pesquisa.

Todas as submissões de manuscritos devem seguir as Normas de Publicação da APA: American Psychological Association. (2010). *Publication manual of the American Psychological Association* (6th ed.). Washington, DC: Author), no que diz respeito ao estilo de apresentação do manuscrito e aos aspectos éticos inerentes à realização de um trabalho científico. A omissão de informação no detalhamento que se segue implica que prevalece a orientação da APA.

Observação: Se uma citação ou trecho de entrevista compreende menos do que 40 palavras, incorpore-a ao texto e a coloque entre aspas duplas. Caso compreenda 40 ou mais palavras, apresente-a em um bloco de texto separado e omita as aspas.

Categorias do manuscrito

2. Relato de pesquisa – investigação original, de relevância científica, baseadas em estado da arte e dados empíricos, lastreada em metodologia específica e discussão. É importante que seja explicitada a contribuição da pesquisa para a produção do conhecimento em Psicologia. É necessário conter: introdução, método, resultados, discussão e conclusão ou considerações finais. Devem ser escritos entre 20 e 25 laudas, não considerando resumos e referências;

Escopo e política

A Revista **Psicologia: Ciência e Profissão** é uma publicação trimestral editada pelo Conselho Federal de Psicologia.

Publica manuscritos originais, em língua portuguesa, inglesa ou espanhola, nas categorias de **Estudo teórico, Relato de pesquisa, Relato de experiência**. Os manuscritos submetidos serão avaliados com base em critérios específicos que salientem a sua relevância científica e social no âmbito da produção de conhecimento em Psicologia.

O título abreviado do periódico é **Psicol., Ciênc. Prof.** que deve ser usado em bibliografias, notas de rodapé, referências e legendas bibliográficas.

A Revista adota o sistema iThenticate para identificação de plágio.

Os artigos aceitos para a publicação se tornam propriedade da revista.

Critérios gerais para avaliação dos manuscritos

1. Os trabalhos enviados devem ser redigidos em português, em inglês ou em espanhol e, obrigatoriamente com resumo, abstract e resumen;
2. Espaço duplo, fonte Times New Roman, tamanho 12, margens de 2,54 centímetros, texto alinhado à esquerda;
3. Textos devem ser submetidos em extensão .doc ou .docx;
4. Tabelas e figuras (gráficos e imagens) devem constar no corpo de texto, mas necessariamente em formato editável.
5. As páginas não devem ser numeradas
6. O título deve ser centralizado, em negrito e conter letras maiúsculas e minúsculas;
7. O título deve explicitar o(s) fenômeno(s) estudado(s) e a relação com o contexto de investigação.
8. O resumo deve ater-se às informações relevantes do manuscrito, destacando o contexto teórico do estudo, objetivo, método, resultados, discussão e conclusão. Manuscritos de revisão sistemática ou teóricos devem explicitar a perspectiva adotada e as contribuições ou avanços produzidos pela pesquisa no campo da Psicologia. De 150 a 250 palavras, e de 3 a 5 palavras-chave em cada um dos resumos.
9. A introdução deve destacar o estado da arte, propósitos e objetivos e potencial contribuição da investigação na área de conhecimento considerada.
10. O método deve salientar o delineamento e os procedimentos de pesquisa e, principalmente, no caso das pesquisas empíricas, especificar o contexto, participantes, variáveis ou categorias estudadas, instrumentos de coleta de dados, análise dos dados sistematizados e discussão.
11. As referências e formas de citação devem seguir as Normas de Publicação da APA: American Psychological Association. (2010). *Publication manual of the American Psychological Association* (6th ed.). Washington, DC: Author).
12. Todos os endereços de páginas na Internet (URLs) incluídos no texto devem estar ativos e prontos para acesso imediato.

APÊNDICE B – Questionário Online

QUESTIONÁRIO

- 1- Quando você começou a trabalhar com atendimentos psicológicos online?
- 2- Por que você começou a trabalhar com atendimentos psicológicos online?
- 3- Qual é a abordagem teórica que você utiliza em seus atendimentos psicológicos online?
- 4- Qual é o tipo de atendimento psicológico online que você oferece? E qual aplicativo? (assíncrono ou síncrono; email, Skype...)
- 5- Quais facilidades que você já encontrou nesses atendimentos?
- 6- Quais dificuldades que você já encontrou nesses atendimentos?
- 7- Você está cadastrado em algum site que oferece atendimento psicológico online?

-Sim

- Não

Se a sua resposta anterior for afirmativa, responda:

7.1- Como funcionou para você se cadastrar?

7.2 -Você realiza ou já realizou atendimentos psicológicos de forma presencial?

-Sim

-Não

Se a sua resposta anterior for afirmativa, responda:

7.3- Em relação à aliança terapêutica, você sente diferença entre a psicoterapia presencial e a orientação psicológica online?

A- Sim

B- Não

Se sim, quais são?

8- Existem aspectos positivos que você tem percebido em relação aos resultados deste tipo de atendimento?

9- Existem aspectos negativos que você tem percebido em relação aos resultados deste tipo de atendimento?

10- Você já teve alguma experiência em um atendimento psicológico online que se aproximou muito de uma psicoterapia convencional, apesar da limitação do número de sessões?

11- Se a psicoterapia online fosse permitida, sem número limite de sessões, você abandonaria os atendimentos psicológicos presenciais? Justifique sua resposta.

Espaço disponibilizado caso você queira compartilhar mais experiências ou opiniões sobre os atendimentos psicológicos online, que não foram abordados nas questões anteriores: